

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**“RESISTENCIA AL CAMBIO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN
SIGA SALUD S.R.L. SURCO 2021”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

FLORES MARCELO ALEX SERGIO

PIÑAN PAGAN LUZ CLARA

MAMANI MAMANI JENNIFER ROSMERY

ASESOR:

Dr. NIEVES BARRETO CONSTANTINO MIGUEL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

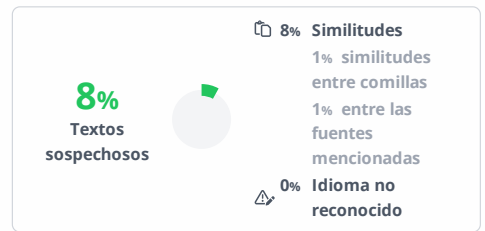
CIENCIAS SOCIALES Y DESARROLLO HUMANO-

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

CALLAO, 2024

PERÚ

TESIS - FLORES MARCELO_PIÑAN PAGAN_MAMANI MAMANI



Nombre del documento: TESIS - FLORES MARCELO_PIÑAN PAGAN_MAMANI MAMANI.pdf ID del documento: 6bb1b5c8fed2a890593989a0f9bfdedb664e601e Tamaño del documento original: 1,45 MB	Depositante: FCA PREGRADO UNIDAD DE INVESTIGACION Fecha de depósito: 23/1/2024 Tipo de carga: interface fecha de fin de análisis: 23/1/2024	Número de palabras: 13.589 Número de caracteres: 93.948
---	--	--

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes de similitudes

Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	TESIS_BAUTISTA_RODRIGO_VASQUEZ.pdf TESIS_BAUTISTA_RODRIGO_VA... #112e93 El documento proviene de mi biblioteca de referencias 38 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (270 palabras)
2	repositorio.une.edu.pe https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6132/Desarrollo_organizacional_y_res... 29 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (176 palabras)
3	repositorio.unac.edu.pe https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7673/TESIS_FCA.pdf?sequence=1 25 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (144 palabras)
4	repositorio.unjbg.edu.pe http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/1009/TM167_Ortega_Machaca_MS_.pdf?se... 2 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (124 palabras)
5	scielo.org.co Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual http://scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004 6 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (102 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Documento de otro usuario #66dee3 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (39 palabras)
2	Documento de otro usuario #15bf1c El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (39 palabras)
3	hdl.handle.net La actitud laboral y la gestión administrativa del docente de las in... https://hdl.handle.net/20.500.12692/4780	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (37 palabras)
4	hdl.handle.net Cultura organizacional y la productividad de la Empresa Procesad... https://hdl.handle.net/20.500.12692/21632	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (38 palabras)
5	hdl.handle.net Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores ad... https://hdl.handle.net/20.500.12692/15220	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (29 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- <https://1library.co/document/yj71mk0k-universidad-privada-de>
- http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/1009/TM167_Ortega_Ma

INFORMACIÓN BÁSICA

Facultad: Unidad de
Investigación: Título

Ciencias Administrativas

Pregrado

Resistencia al cambio y Desarrollo organizacional
en SIGA SALUD S.R.L. Surco 2021.

Autores:

Bach. Flores Marcelo Alex Sergio

Código ORCID: 0000-0003-0274-0224

D.N.I.: 75960557

Bach. Piñan Pagan Luz Clara

Código ORCID: 0000-0003-0052-7016

D.N.I.: 75695019

Bach. Mamani Mamani Jennifer Rosmery

Código ORCID: 0000-0002-2566-4829

D.N.I.: 70583665

Asesor:

Dr. Constantino Miguel Nieves Barreto

Código ORCID: 0000-0002-9144-4517

D.N.I.: 09738378

Lugar de ejecución:

SIGA SALUD S.R.L-SANTIAGO DE
SURCO

Unidad de Análisis:

Tipo de investigación:

Recursos Humanos- Administración

Tema OCDE:

Aplicada

5.00.00 Ciencias Sociales

5.02.04 Negocios, Administración



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Av. Juan Pablo II 306 Bellavista - Callao Telf. 429-7296
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la
conmemoración de las heroicas batallas de Junin y Ayacucho"



ACTA N° 02 DE SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO DE TESIS, DE FECHA 01 DE FEBRERO DEL 2024 PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LIBRO N° 01 FOLIO N° 52 ACTA N° 02 DE SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.

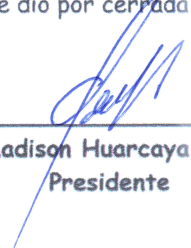
A los 01 días del mes febrero del año 2024, siendo las 11:45 horas, se reunió, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, el **JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**, para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración, conforme a las Resoluciones de Decano N.º 259-2023-D-FCA-UNAC y 020-2024-D-FCA-UNAC, integrado por los siguientes docentes ordinarios de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao:

Dr. Madison Huarcaya Godoy	: Presidente
Dr. Nestor Marcial Alvarado Bravo	: Secretario
Mg. Karina Julieta Giraldo Rios	: Vocal
Dr. Constantino Miguel Nieves Barreto	: Asesor

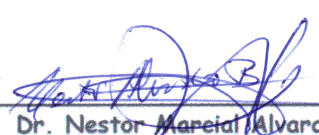
Se dio inicio al acto de sustentación de la tesis de los Bachilleres **FLORES MARCELO ALEX SERGIO, MAMANI MAMANI JENNIFER ROSMERY Y PIÑAN PAGAN LUZ CLARA**, quienes, habiendo cumplido con los requisitos para optar por el Título Profesional de Licenciado en Administración, sustentan la tesis titulada: "**RESISTENCIA AL CAMBIO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN SIGA SALUD S.R.L SURCO 2021**", cumpliendo con la sustentación en acto público de manera presencial.

Con el quórum reglamentario de ley, se dio inicio a la sustentación de conformidad con lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos. Luego de la exposición, y la absolución de las preguntas formuladas por el Jurado y efectuadas las deliberaciones pertinentes, acordó: Dar por APROBADO por UNANIMIDAD con la escala de calificación cualitativa BUENO y calificación cuantitativa 7.5, la presente tesis, conforme a lo dispuesto en el Art. 27 del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAC, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 099-2021- CU del 30 de junio del 2021.

Se dio por cerrada la Sesión a las 12:45 horas del día 01 de febrero del 2024.



Dr. Madison Huarcaya Godoy
Presidente



Dr. Nestor Marcial Alvarado Bravo
Secretario



Mg. Karina Julieta Giraldo Rios
Vocal



INFORME N° 001-2024-JST-FCA-UNAC

A : Bach. Flores Marcelo Alex Sergio
Bach. Mamani Mamani Jennifer Rosmery
Bach. Piñan Pagan Luz Clara

ASUNTO : Informe del Presidente del Jurado de Sustentación

REFERENCIA : Anexo N° 05 (Ficha de Observaciones para Sustentación de Tesis sin Ciclo Tesis
Correo electrónico de fecha 29/02/2024 (indicando levantamiento de observaciones por parte de los bachilleres)

FECHA : Bellavista, 29 de febrero del 2024.

Mediante el presente me dirijo a ustedes, en atención a los documentos de la referencia, para informarles lo siguiente:

1. Visto, el Anexo N° 05 (**FICHA DE OBSERVACIONES PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO DE TESIS**) de la tesis titulada: "**RESISTENCIA AL CAMBIO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN SIGA SALUD S.R.L SURCO 2021**", sustentado por los bachilleres **FLORES MARCELO ALEX SERGIO, MAMANI MAMANI JENNIFER ROSMERY Y PIÑAN PAGAN LUZ CLARA**, sustentación realizada el 01 de febrero del 2024 a las 11:45 a.m. en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, según obra en el Libro N° 01, Folio N° 52, Acta N° 02.
2. En tal sentido, se informa que habiendo levantado las observaciones realizadas en dicha sustentación, **se da la conformidad** correspondiente.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para reiterarles los sentimientos de mi especial estima y consideración.

Atentamente,

Dr. Madison Huarcaya Godoy
Presidente del Jurado de Sustentación

Dedicatoria

Este trabajo se dedica a todas las personas que nos animaron a seguir adelante y nunca rendirnos a pesar de las adversidades.

Three handwritten signatures in black ink, arranged horizontally. The first signature is a stylized 'A', the second is 'Luis', and the third is 'Jorge'.

Agradecimiento

A nuestros docentes que hicieron posible sacar lo mejor de nosotros con retos y enseñanzas para enriquecer nuestro conocimiento.



ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	1
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1. Descripción de la realidad problemática	2
1.2. Formulación del problema	5
1.3. Objetivos	5
1.4. Justificación	6
1.5. Limitantes de la investigación	7
II. MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes: Internacionales y Nacionales	8
2.2. Bases teóricas	10
2.3. Definición de términos básicos	25
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	28
3.1. Hipótesis: General y Específicas	28
3.2. Definición conceptual de variables	28
3.2.1. Operacionalización de variables	29
IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO	32
4.1. Tipo y diseño de la investigación	32
4.2. Método de investigación	32
4.3. Población y muestra	32
4.4. Lugar de estudio	33
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información	33

4.6. Análisis y procesamiento de datos	35
V. RESULTADOS	38
5.1. Resultados descriptivos	38
5.2. Resultados correlacionales	43
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	48
6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	48
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares	49
VII. CONCLUSIONES	50
VIII. RECOMENDACIONES	51
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
ANEXOS	
Anexo 1: Operacionalización variables, validez y confiabilidad	
Anexo 2: Matriz de Consistencia	
Anexo 3: Certificado de validación de los instrumentos	
Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 5: Confiabilidad de los instrumentos	



ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Matriz de Operacionalización de la variable Resistencia al cambio	29
Tabla 2	Matriz de Operacionalización de la variable Desarrollo Organizacional	30
Tabla 3	Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento Resistencia al cambio	34
Tabla 4	Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento Desarrollo Organizacional	34
Tabla 5	Interpretación del coeficiente de confiabilidad	35
Tabla 6	Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos	35
Tabla 7	Distribución de frecuencias de la percepción de Resistencia al cambio en SIGA SALUD S.R.L SURCO 2021	37
Tabla 8	Distribución de los niveles de las Dimensiones de Resistencia al Cambio	38
Tabla 9	Distribución de frecuencias de la percepción de Desarrollo Organizacional en SIGA SALUD S.R.L SURCO 2021	39
Tabla 10	Distribución de los niveles de las dimensiones de Resistencia al Cambio	41
Tabla 11	Coefficiente de correlación de Spearman: Resistencia al cambio y Desarrollo Organizacional	43
Tabla 12	Coefficiente de correlación de Spearman Actitud Laboral y Clima Organizacional	44
Tabla 13	Coefficiente de correlación de Spearman: Satisfacción Laboral y eficiencia organizacional	45
Tabla 14	Coefficiente de correlación de Spearman: Desempeño Laboral y Crecimiento Organizacional	46

Índice de figuras

	Pag
Figura 1 Niveles de Resistencia al cambio	37
Figura 2 Distribución de niveles de las dimensiones de Resistencia al cambio	38
Figura 3 Niveles de Desarrollo Organizacional	40
Figura 4 Distribución de niveles de las dimensiones de Desarrollo Organizacional	41



RESUMEN

La presente investigación titulada Resistencia al cambio y Desarrollo Organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L 2021 ,tiene como finalidad describir la relación que existe entre ambas variables.

En el primer capítulo, se presentará la formulación del problema de manera general y específica, junto con los objetivos correspondientes. Además, se expondrá la justificación, las limitaciones y la viabilidad del estudio actual.

El segundo capítulo abordará los antecedentes necesarios para establecer el marco teórico, el cual respaldará toda la investigación, incluyendo los datos relevantes de la empresa SIGA SALUD S.R.L.

En el tercer capítulo, se comenzará con la presentación de las hipótesis generales y específicas, así como la operacionalización de las variables. A continuación, se proporcionarán los datos generales de la investigación, como el tipo, enfoque, diseño y población, y finalmente se describirán las técnicas e instrumentos utilizados.

En el cuarto capítulo, se llevará a cabo un análisis de los resultados obtenidos a través del software SPSS, otorgándole un papel protagonista en todo el capítulo.

En el quinto capítulo, se discutirán los resultados, contrastándolos con las hipótesis planteadas y los resultados de otros estudios similares.



ABSTRACT

The present research titled "Resistance to Change and Organizational Development in SIGA SALUD S.R.L 2021" aims to describe the relationship between these two variables.

In the first chapter, the formulation of the problem will be presented in a general and specific manner, along with the corresponding objectives. Additionally, the justification, limitations, and feasibility of the current study will be discussed.

The second chapter will address the necessary background information to establish the theoretical framework, which will support the entire research, including relevant data from SIGA SALUD S.R.L.

In the third chapter, we will begin by presenting the general and specific hypotheses, as well as operationalizing the variables. Furthermore, general information about the research will be provided, such as type, approach, design, and population. Finally, the techniques and instruments used will be described.

The fourth chapter will involve an analysis of the results obtained through the SPSS software, giving it a prominent role throughout the chapter.

In the fifth chapter, the results will be discussed, contrasting them with the hypotheses proposed and the results from other similar studies.



INTRODUCCION

La presente investigación se refiere a tema de la resistencia al cambio y desarrollo organizacional de SIGA SALUD S.R.L.

La resistencia al cambio y el desarrollo organizacional son dos conceptos interrelacionados que desempeñan un papel fundamental en el ámbito empresarial, se refiere a la tendencia natural de las personas y las organizaciones a resistirse a los cambios, ya sean pequeños o grandes, que se producen en su entorno.

El desarrollo organizacional, por otro lado, implica un enfoque estratégico y proactivo para gestionar el cambio. Se basa en la idea de que las organizaciones necesitan adaptarse y evolucionar constantemente para mantenerse competitivas y responder a los desafíos del entorno empresarial en constante cambio.

El desarrollo organizacional se centra en la mejora de los procesos, las estructuras, las habilidades y las actitudes de los miembros de la organización, con el fin de impulsar el crecimiento y la eficacia organizativa.

La resistencia al cambio puede obstaculizar el desarrollo organizacional, ya que las personas y los grupos dentro de la organización pueden resistirse a los cambios propuestos. Sin embargo, el desarrollo organizacional también puede ayudar a superar la resistencia al cambio al involucrar a los miembros de la organización en el proceso de cambio, proporcionarles información clara y transparente, fomentar la participación y el diálogo, y brindarles apoyo y recursos necesarios.



I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Comprender la resistencia al cambio y adoptar un enfoque estratégico de desarrollo organizacional puede ayudar a las organizaciones a gestionar de manera efectiva los cambios, superar las barreras y aprovechar las oportunidades para crecer y prosperar en un entorno empresarial en constante evolución.

La resistencia al cambio se convierte en un obstáculo para los objetivos de mejora de la organización, y en ocasiones puede acumularse hasta que explote en una respuesta que parece desproporcionada con respecto a la acción de cambio que la sigue.

La resistencia al cambio puede ser una señal de que las personas no han sido adecuadamente involucradas en el proceso de toma de decisiones y que sus preocupaciones y perspectivas no han sido consideradas" (Hayes, 2020, p. 91).

"La resistencia al cambio a menudo surge de la falta de alineación entre la estructura organizativa y las demandas cambiantes del entorno externo" (Tushman & O'Reilly, 2020, p. 112).

El desarrollo organizacional comprende un enfoque estructurado y metódico destinado a mejorar la efectividad y el bienestar de la organización mediante intervenciones planificadas de cambio.



"El enfoque del desarrollo organizacional se centra en el cambio planeado, la participación de los empleados y la creación de una cultura de aprendizaje y mejora continua" (Worley & Cummings, 2020, p. 68).

Toda organización buscara efectivamente la mayor rentabilidad, es decir buscara mayor ganancia, si hay algo que se ve como una deficiencia se va a buscar la mejor solución, siendo asertivo en la toma de decisiones.

SIGA SALUD S.R.L es una organización especializada en la prestación de servicios médico-ocupacionales a nivel nacional. Su principal objetivo es llevar a cabo evaluaciones médicas enfocadas en determinar el estado de salud de los empleados de una empresa, permitiendo así determinar su aptitud o inaptitud para desempeñar un puesto de trabajo específico.

Para lograr esto, se lleva a cabo un exhaustivo examen médico-ocupacional adaptado al perfil laboral correspondiente, es crucial establecer procesos eficientes que promuevan un flujo fluido en la atención al cliente.

Esto implica que todas las áreas de la organización se involucren plenamente para alcanzar el objetivo de crecimiento como entidad, se ha observado que el personal muestra resistencia ante los cambios implementados por la organización, como la optimización de espacios por lo cual ha generado insatisfacción en el clima laboral, porque los consultorios que eran muy amplios pasaron a ser reducidos para atención de dos consultorios.

Sostuvimos una reunión con la administradora, quien nos proporcionó una explicación detallada de lo que está ocurriendo.

Según la administradora, existe un descontento debido a las nuevas disposiciones implementadas, especialmente por parte del personal de vigilancia médica, quienes sienten que su espacio ha sido modificado, lo cual ha afectado negativamente la eficiencia con la que solían trabajar como organización.



1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Existe relación entre resistencia al cambio y desarrollo organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L SURCO 2021?

1.2.2. Problemas específicos

PE1: ¿Cómo se relaciona la actitud laboral y clima organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L SURCO 2021?

PE2: ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral y eficiencia organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L SURCO 2021?

PE3: ¿Cómo se relaciona el desempeño laboral y crecimiento organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L SURCO 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Establecer la relación entre la resistencia al cambio y el desarrollo organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L.2021

1.3.2. Objetivos específicos

OE1: Determinar la relación entre la actitud laboral y el clima organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L 2021

OE2: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la eficiencia organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L 2021

OE3: Identificar la relación entre el desempeño laboral y el crecimiento organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L 2021

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica

En la presente investigación de Desarrollo organizacional y resistencia al cambio en trabajadores de la UGEL 06 de Ate - 2017 en la ciudad de Lima.

1.4.2. Justificación práctica

Esta investigación se realiza para buscar qué relación tiene la resistencia al cambio y el desarrollo organizacional de la Empresa SIGA SALUD S.R.L.

1.4.3. Justificación metodológica

Durante el proceso de investigación diseñaremos y desarrollaremos instrumentos a través de las cuales analizaremos nuestras variables.

1.5. Delimitantes de la investigación

1.5.1. Delimitantes teóricas

La presente investigación buscará determinar de qué forma se relaciona la resistencia al cambio y el desarrollo organizacional de la empresa SIGA SALUD S.R.L 2021, esta será guía y soporte ante futuras investigaciones.



1.5.2. Delimitante temporal

La investigación se desarrolló en el periodo 2021-2023

1.5.3. Delimitante espacial

La investigación se desarrollará en la empresa SIGA SALUD S.R.L
ubicado en Av. Caminos del Inca 1311-Santiago de Surco



II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

A. Antecedentes Internacionales

Salgado, Lería, Arcos, Pineda y González (2018) llevaron a cabo una investigación titulada "Actitud y resistencia al cambio organizacional en trabajadores mineros". El objetivo principal fue examinar la relación entre la actitud y la resistencia al cambio organizacional en trabajadores mineros de una empresa ubicada en la región de Atacama, Chile.

Los resultados obtenidos revelaron que los trabajadores presentaron una actitud positiva hacia el cambio organizacional, aunque también se encontró una resistencia moderada al mismo. En relación con la edad, se observó que los trabajadores mayores de 51 años mostraron puntuaciones más bajas en la dimensión de actitud de temor hacia el cambio en comparación con los trabajadores de rangos de edad más jóvenes.

Por otro lado, en el estudio de Rubianes (2015) titulado "Relación entre el cambio organizacional y la actitud al cambio en trabajadores de una empresa de Bogotá", el objetivo de investigación fue analizar la relación existente entre el cambio organizacional y la actitud hacia el cambio en los empleados de una empresa en Bogotá.

Los hallazgos indicaron que los empleados de la organización manifestaron una actitud favorable y flexible hacia el cambio.



En cuanto al estudio de Rebeka e Indradevi (2015) sobre "Percepción y actitud de los empleados sobre el cambio", se centró en examinar las percepciones de los empleados y su actitud hacia el cambio implementado en su organización.

Los resultados obtenidos a través del cuestionario revelaron la presencia de actitudes tanto positivas como negativas.

Los autores concluyeron que, para superar la resistencia y la actitud negativa, es fundamental que la gerencia proporcione una comunicación adecuada para fortalecer la motivación de los empleados. Además, se recomendó que la alta dirección fomente la comunicación ascendente, involucrando a aquellos empleados con capacidad potencial para influir en el proceso de cambio o proporcionar información valiosa para futuras decisiones.

B. Antecedentes nacionales

Ricaldi (2018) realizó una investigación titulada "Desarrollo organizacional y resistencia al cambio en trabajadores de la UGEL 06 de Ate - 2017" con el objetivo de establecer la relación entre el desarrollo organizacional y la resistencia al cambio en colaboradores de la UGEL 06 de Ate - 2017.

Los resultados de esta investigación revelaron una relación inversa y significativa entre el desarrollo organizacional y la resistencia al cambio. Esto implica que a medida que se promueve un mayor desarrollo organizacional, se observa una disminución en la resistencia al cambio por parte de los colaboradores.

Por otro lado, en el estudio de Ortega (2015) titulado "La resistencia al cambio y su influencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital de 'alto de la alianza' – Tacna – 2013", el objetivo fue determinar la influencia de la



resistencia al cambio en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital "Alto de la Alianza" de Tacna.

Los resultados de la investigación mostraron que el personal considera que presentaría un nivel alto de resistencia frente a situaciones de cambio organizacional. Esto sugiere que la resistencia al cambio puede tener un impacto negativo en el desempeño laboral de los colaboradores.

Además, en la tesis de Conde y Lafora (2014) titulada "La actitud laboral y la gestión administrativa del docente de las instituciones educativas del nivel de primaria del distrito de Lurín en el periodo del 2014", se investigó la relación entre la actitud laboral y la gestión administrativa del docente en instituciones educativas de nivel primaria en el distrito de Lurín durante el periodo 2014.

Las conclusiones de este estudio indicaron que se encontró una influencia significativa de la actitud laboral y la gestión administrativa del docente en las instituciones educativas de nivel primaria en el distrito de Lurín durante el periodo 2014. Esto resalta la importancia de la actitud laboral y la gestión administrativa para el desempeño docente y el funcionamiento de las instituciones educativas.

2.2. Bases teóricas

A Resistencia al Cambio

Según Newstrom (2011), la resistencia al cambio laboral se refiere a los comportamientos de los empleados que desacreditan, retrasan o impiden la implementación de un cambio. Los empleados resisten al cambio porque esta amenaza sus necesidades de seguridad, interacción social, estatus, competencia o autoestima.



Entre otras causas de resistencia o pasividad, se encuentran las siguientes: culturas organizacionales que sobrevaloran la crítica de nuevas ideas, empleados que apoyan públicamente, pero socavan los cambios en privado, administradores indecisos que sufren de "parálisis de análisis", la importancia otorgada a propuestas llamativas en lugar de continuar, y una "mentalidad de búnker" en la que los empleados aprenden a ignorar las crisis organizacionales.

López, Restrepo y López (2013) definen la intransigencia al cambio como una reacción negativa ante la decisión de cambio. Se refiere a la presencia de fuerzas restrictivas que limitan o bloquean la implementación del cambio.

Por su parte, Moreno (2018) sostiene que la resistencia al cambio organizacional se refiere a las emociones que experimentan las personas como fuerzas de oposición ante las situaciones de cambio. Se entiende que la resistencia implica una actitud negativa hacia el cambio, la renuencia a asumir sus consecuencias y la negación de apoyar su implementación.

Estas perspectivas teóricas resaltan el fenómeno de la resistencia al cambio, subrayando las motivaciones y actitudes negativas que pueden surgir entre los empleados frente a los procesos de cambio organizacional.

Actitud Laboral

Según Newstrom (2011), las actitudes son los sentimientos y creencias que influyen en gran medida en la forma en que los empleados perciben su entorno, se comprometen con los objetivos establecidos y, en última instancia, se comportan. Las actitudes laborales representan la capacidad de una persona para responder a una situación laboral específica, dependiendo de su nivel cognitivo, afectivo y conductual. La acción que una persona toma en respuesta a una situación laboral se basa en



factores cognitivos y afectivos, como el grado de satisfacción laboral, el compromiso con el trabajo y el compromiso con la organización.

Por otro lado, Robbins (2013) sostiene que las actitudes son enunciados de evaluación, favorables o desfavorables, sobre objetos, individuos o eventos. Las actitudes no se confunden con los valores, aunque están relacionadas entre sí. Una actitud está compuesta por tres componentes: cognitivo, afectivo y conductual. El componente cognitivo se refiere al juicio u opinión asociada con la actitud. El componente afectivo está relacionado con las emociones y sentimientos de una persona. El componente conductual se refiere al deseo de actuar de cierta manera en relación con algo específico.

Comprender las actitudes basadas en estos tres componentes es importante para comprender la diversidad y su relación con el comportamiento humano. Además, los valores pueden influir en el desarrollo de los trabajadores. En el entorno empresarial, las actitudes tienen una gran relevancia, ya que impactan en la ejecución de las tareas. A largo plazo, esto puede tener efectos beneficiosos o perjudiciales. Es recomendable fomentar una buena actitud en el equipo de trabajo para lograr un funcionamiento eficaz y productivo.

Satisfacción Laboral

Smith, Kendall y Hulin (1969) mencionan que las actitudes laborales se refieren a los sentimientos o respuestas afectivas específicas hacia aspectos de la situación laboral. Estas actitudes pueden influir en la satisfacción o insatisfacción de los empleados con respecto a su puesto de trabajo.

En concordancia con esto, E. Locke (1976) plantea que la satisfacción o insatisfacción en relación con aspectos del puesto de trabajo depende de la discrepancia entre lo



que una persona percibe que está obteniendo y lo que desea. La satisfacción se experimenta cuando las necesidades actuales de la persona se ven satisfechas en la medida deseada.

En términos más amplios, Locke (1976) define la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del individuo. También se puede entender como la respuesta afectiva de una persona hacia su propio trabajo.

Es importante destacar que la satisfacción laboral está relacionada con diversos aspectos, como la naturaleza del trabajo, el ambiente laboral, las relaciones interpersonales y las oportunidades de crecimiento y desarrollo. Estos elementos pueden influir en la percepción subjetiva y emocional de la experiencia laboral y, en última instancia, en la satisfacción o insatisfacción del empleado.

Además, el concepto de satisfacción laboral está estrechamente relacionado con la motivación, el compromiso organizacional y el rendimiento en el trabajo. Una mayor satisfacción laboral puede tener efectos positivos en el bienestar del empleado y en el logro de los objetivos organizacionales. Por otro lado, la insatisfacción laboral puede llevar a la disminución del compromiso y la productividad, así como al aumento del ausentismo y la rotación de personal.

Desempeño Laboral

El desempeño laboral se refiere a las funciones asignadas por una empresa a un empleado para que pueda cumplir con éxito su cargo. Es un aspecto crucial que se tiene en cuenta al evaluar a un trabajador. Medir y calificar el nivel de desempeño es de gran importancia para verificar si los resultados son satisfactorios o desfavorables para la organización (Daniel Patricio J.).



Según Thomas S. Bateman y Scout A. Snell, la evaluación del desempeño es la medición del trabajo de un empleado y tiene dos propósitos fundamentales. En primer lugar, tiene un propósito administrativo, ya que proporciona información para tomar decisiones relacionadas con el salario, la promoción y el despido de los empleados. En segundo lugar, tiene un propósito de mejora del desempeño, ya que la información se utiliza para diagnosticar necesidades de capacitación, planificación de carreras y otros aspectos relacionados.

Para evaluar el desempeño laboral de un trabajador, es necesario realizarlo dentro de dos categorías distintas. En primer lugar, se encuentra la evaluación de características, que nos permite conocer aspectos como la iniciativa, el liderazgo, el rendimiento, la asistencia, la actitud y la capacidad para trabajar en equipo. Estos juicios son subjetivos pero válidos, ya que reflejan la percepción del desempeño del trabajador.

En segundo lugar, se encuentra la evaluación de resultados, que nos brinda información sobre el logro de metas, el nivel de productividad, el número de problemas resueltos, el procesamiento de documentos o la captación de recursos, entre otros. Para llevar a cabo esta evaluación, es necesario establecer previamente metas o estándares de producción que sirvan como guía para medir el desempeño y la productividad del trabajador.

Es importante destacar que la evaluación del desempeño laboral proporciona información valiosa tanto para la toma de decisiones administrativas como para el desarrollo y mejora del rendimiento de los empleados. Un proceso adecuado de evaluación del desempeño contribuye a promover un ambiente de trabajo eficiente y favorece el crecimiento tanto individual como organizacional.



B. Desarrollo Organizacional

Según Lippitt (1986), el desarrollo organizacional se refiere al fortalecimiento de los procesos en los que interactúan los seres humanos dentro de las organizaciones. Proporciona metodologías dirigidas a mejorar el funcionamiento del sistema organizacional para alcanzar sus objetivos.

Beckhard (1969) señala que el desarrollo organizacional busca influir en los procesos dinámicos y los recursos humanos para mejorar el funcionamiento y desempeño de una organización, especialmente en el contexto empresarial y productivo. Chiavenato (2009), por su parte, considera que el desarrollo organizacional está estrechamente asociado con los conceptos de cambio y capacidad de adaptación de la organización a los cambios.

Robbins y Judge (2013) definen el desarrollo organizacional como un conjunto de intervenciones para el cambio planificado, basado en valores humanistas y democráticos, que busca mejorar la eficacia organizacional y el bienestar de los empleados.

En línea con el objetivo de esta investigación, los autores se identifican con esta definición, ya que contemplan el desarrollo organizacional como un conjunto de variables que, a través de su interacción sistémica, promueven el cambio organizacional en aras de alcanzar los objetivos y políticas institucionales.

De acuerdo con Faria (2004), Bennis (1966) considera que el desarrollo organizacional surgió en 1958, a través del trabajo realizado por Robert Blake y Herbert Shepard en la Standard Oil Company de los Estados Unidos. En ese contexto, se desarrolló la idea de utilizar la tecnología de los laboratorios de "adiestramiento de



sensibilidad", dinámica de grupo o "T-Groups" no solo para el desarrollo individual, sino también para el desarrollo de la organización mediante el trabajo con grupos de personas pertenecientes a la misma empresa.

Estas perspectivas teóricas enfatizan la importancia del desarrollo organizacional como un enfoque que busca mejorar el funcionamiento, el desempeño y la adaptación de las organizaciones a los cambios del entorno. Mediante intervenciones planificadas y centradas en los valores humanistas, se busca promover la eficacia organizacional y el bienestar de los empleados.

Clima Organizacional

Álvarez (1995) define el clima organizacional como el ambiente de trabajo que se crea como resultado de la expresión y manifestación de diversos factores de naturaleza interpersonal, física y organizacional. El ambiente en el que las personas llevan a cabo su trabajo tiene un impacto significativo en su satisfacción, comportamiento, creatividad y productividad.

Gonçalves (1997) sostiene que el clima organizacional está relacionado con las condiciones y características del entorno laboral, las cuales generan percepciones en los empleados que afectan su comportamiento.

Chiavenato (2000) argumenta que el clima organizacional se refiere a las cualidades o propiedades del entorno de trabajo que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, y que tienen una influencia directa en los comportamientos de los empleados.

Méndez (2006) señala que el origen del concepto de clima organizacional se encuentra en la sociología, en la cual la teoría de las relaciones humanas destaca la



importancia del individuo en su función laboral y en su participación en un sistema social. Define el clima organizacional como el resultado de la forma en que las personas establecen procesos de interacción social, influenciados por un sistema de valores, actitudes, creencias y su entorno interno.

Para García (2003), el clima organizacional representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado en términos de variables o factores como autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, entre otros.

Según García y Zapata (2008), el clima organizacional se refiere al conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo específico, que son percibidos, sentidos o experimentados por las personas que forman parte de la organización y que influyen en su comportamiento.

Estas definiciones teóricas resaltan la importancia del clima organizacional como el ambiente creado en una organización, influenciando las percepciones, actitudes y comportamientos de los empleados. El clima organizacional puede afectar la satisfacción, motivación y productividad de los empleados, así como su relación con la organización y su capacidad para alcanzar los objetivos organizacionales.

Eficiencia Organizacional

Según Chiavenato (1994), la eficiencia se refiere a la relación entre los costos y los beneficios, con el objetivo de buscar la mejor manera de hacer o ejecutar las cosas para utilizar los recursos de la forma más racional posible.



Andrade (2005) define la eficiencia como la capacidad de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de objetivos específicos minimizando el uso de recursos.

Stephen P. Robbins y Mary Coulter (2018) definen la eficiencia como la obtención de los mejores resultados utilizando la menor cantidad de insumos o recursos.

Estos conceptos teóricos resaltan la importancia de la eficiencia en la utilización de los recursos para lograr los objetivos de una organización. La eficiencia implica maximizar los beneficios o resultados obtenidos en relación con los costos o recursos empleados. Se busca optimizar el uso de los recursos disponibles y minimizar cualquier desperdicio o ineficiencia que pueda afectar la productividad y el rendimiento organizacional.

Crecimiento Organizacional

El crecimiento organizacional se refiere al conjunto de resultados cuantitativos que una organización logra a lo largo del tiempo. Estos resultados pueden ser medidos de manera objetiva, utilizando instrumentos específicos para su evaluación. Se espera que estos resultados mejoren con el tiempo en comparación con la propia organización, superando a los competidores directos y cumpliendo con estándares nacionales o internacionales (grupo ALBE, 2017).

El crecimiento de una empresa se refleja en el nivel alcanzado por la misma. Esto se manifiesta a través del logro de metas, el cumplimiento de planes y objetivos, y se traduce en un incremento de las magnitudes económicas que explican su actividad, así como en los cambios observados en su estructura económica y organizativa (grupo ALBE, 2017).



Desde una perspectiva teórica, el crecimiento organizacional se entiende como el proceso de adaptación de las organizaciones para adquirir ventajas competitivas duraderas frente a las necesidades del entorno y/o la visión emprendedora de la alta dirección (Blázquez, Dorta & Verona, 2006a). Este enfoque destaca la importancia de adaptarse a las demandas cambiantes del entorno y aprovechar las oportunidades para lograr un crecimiento sostenible.

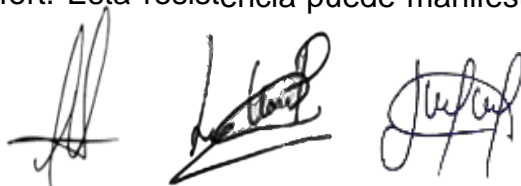
Según la teoría del crecimiento organizacional, la actitud del directivo hacia la búsqueda de éxito personal puede verse afectada positiva o negativamente por el grado de concentración de propiedad de la empresa (Blázquez et al., 2006b). Un directivo con una mayor concentración de capital tiene un interés particular en que la organización crezca, ya que esto puede influir en su éxito personal y en la rentabilidad de su inversión.

Estos enfoques teóricos resaltan la importancia del crecimiento organizacional como un objetivo clave para las organizaciones. El crecimiento permite a las organizaciones adaptarse a su entorno, mejorar su posición competitiva y lograr un mayor impacto económico y estructural. Además, el crecimiento puede ser impulsado por la visión y las acciones de los directivos, así como por la capacidad de la organización para aprovechar las oportunidades y enfrentar los desafíos del entorno empresarial.

2.3. Marco Conceptual

Variable dependiente

La resistencia al cambio se puede definir como la oposición o reticencia que surge cuando se propone una transformación que se aleja de la norma establecida. Es natural que no todos estén de acuerdo desde el principio, ya que el cambio implica salir de la zona de confort. Esta resistencia puede manifestarse en organizaciones



con un estilo de gestión prescriptivo y autoritario, donde se espera obediencia sin cuestionamientos, o en entornos donde los empleados aparentan estar de acuerdo pero luego actúan de acuerdo a sus propias creencias. Ninguna de estas opciones promueve la alineación y adaptabilidad necesaria para el cambio.

En el contexto empresarial, la toma de decisiones relacionadas con el cambio suele recaer en la alta dirección y un grupo reducido de gerentes o líderes de proyectos, mientras que el resto de los empleados debe seguir las directrices establecidas. En este sentido, es importante analizar tres dimensiones clave:

Actitud laboral: se refiere a la postura que los empleados adoptan hacia las tareas asignadas, lo cual puede influir de manera positiva o negativa en el desempeño general del ambiente de trabajo. Desde una perspectiva psicológica, una actitud positiva o negativa puede generar resultados buenos o malos. Sin embargo, es crucial tener en cuenta que incluso un empleado con una actitud positiva alineada con su puesto puede enfrentar dificultades si el entorno laboral es hostil y tóxico, lo cual puede afectar la seguridad y generar conflictos complejos a nivel interpersonal.

Factores que impactan en la actitud: es fundamental considerar los factores que influyen en la actitud laboral de los empleados. Esto incluye el respeto, la ética, el liderazgo, la motivación, la identidad, el compromiso, el empoderamiento, la productividad, la eficiencia, la energía, la humildad y otras cualidades que se obtienen de manera más efectiva cuando se implementa una política coherente y se garantiza la estabilidad laboral, así como planes de carrera y crecimiento a largo plazo.

Gestión de actitudes negativas: si los empleados presentan una actitud negativa, es importante realizar un seguimiento constante y tomar decisiones rápidas para evitar un impacto negativo en el ambiente de trabajo. Es necesario investigar las causas de



esa actitud, buscar formas de mejorar ese comportamiento a través de la negociación y, en caso de no haber cambios, tomar medidas adecuadas.

En muchos casos, los ambientes laborales no han sido actualizados para adaptarse a los mecanismos y recursos actuales, lo cual afecta la actitud laboral de los empleados. Es crucial que los empleadores consideren la actitud laboral desde el proceso de contratación, evaluando no solo el perfil académico, sino también el perfil profesional, la experiencia y la actitud del candidato entrevistado.

En resumen, el estudio de la actitud laboral y su gestión en el contexto del cambio organizacional es esencial para fomentar la adaptabilidad, la productividad y la cohesión en la organización. Los líderes y gerentes deben reconocer la importancia de promover una actitud positiva, crear un entorno laboral favorable y abordar rápidamente las actitudes negativas para lograr una implementación exitosa del cambio.

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se refiere al nivel en el cual los empleados se sienten adaptados y conformes con su entorno y las condiciones de trabajo. Históricamente, se han identificado diversos factores asociados con altos niveles de satisfacción laboral. Estos incluyen la realización de tareas intelectualmente estimulantes, la presencia de desafíos constantes, una compensación adecuada, oportunidades reales de crecimiento, un ambiente de trabajo favorable, condiciones de salud y seguridad apropiadas, y relaciones positivas tanto con los gerentes como con los compañeros de trabajo.

La realización de tareas intelectualmente estimulantes se refiere a la oportunidad de involucrarse en actividades que desafíen y estimulen el pensamiento y la creatividad



de los empleados. Estos desafíos constantes brindan la oportunidad de aprender y crecer profesionalmente, lo cual contribuye a una mayor satisfacción laboral.

La compensación razonable se relaciona con una remuneración justa y adecuada por el trabajo realizado. Cuando los empleados sienten que su compensación es justa y está en línea con sus esfuerzos y contribuciones, se incrementa su satisfacción laboral.

El potencial de crecimiento real se refiere a las oportunidades de desarrollo y avance profesional dentro de la organización. Cuando los empleados perciben que tienen oportunidades reales de crecimiento, ya sea a través de promociones, capacitación o desarrollo de habilidades, se fortalece su satisfacción laboral.

Un ambiente laboral ideal se caracteriza por la existencia de un clima positivo, relaciones interpersonales saludables y un equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Este ambiente contribuye a una mayor satisfacción laboral, ya que los empleados se sienten cómodos y valorados en su entorno de trabajo.

Las condiciones de salud y seguridad adecuadas son fundamentales para garantizar el bienestar de los empleados. Cuando se proporcionan medidas adecuadas para proteger la salud y seguridad en el trabajo, se mejora la satisfacción laboral.

Finalmente, las buenas relaciones con los gerentes y los compañeros de trabajo también juegan un papel crucial en la satisfacción laboral. El apoyo y la colaboración de los gerentes, así como las relaciones positivas con los colegas, fomentan un ambiente de trabajo favorable y promueven la satisfacción laboral de los empleados.

En conclusión, la satisfacción laboral está influenciada por una variedad de factores que van más allá de la compensación económica. La realización de tareas



estimulantes, los desafíos constantes, las oportunidades de crecimiento, el ambiente de trabajo ideal, las condiciones de salud y seguridad, y las relaciones positivas con los gerentes y empleados son elementos clave para promover altos niveles de satisfacción laboral en los empleados.

Desempeño laboral

El desempeño laboral es la actividad que el empleado refleja en el desempeño de las actividades que se le asignan. De esta forma, se puede examinar la idoneidad de una persona para el puesto asignado. Se trata de la eficiencia, la calidad y la eficacia de su trabajo.

El desempeño también nos ayuda a medir el valor de un empleado para la organización. Cada empleado es un aporte importante para la empresa, por lo que su retorno debe ser significativo.

La evaluación del desempeño es una de las tareas más importantes para el departamento de recursos humanos de cualquier empresa. Para hacer esto correctamente, se deben considerar los siguientes factores:

- Determinar los objetivos del estudio.
- Considere las carreras de los empleados

Variable dependiente

El desarrollo organizacional se define como un conjunto de estrategias y medidas planificadas e implementadas en una empresa con el objetivo principal de promover



sus actividades y fomentar su crecimiento. Esta práctica se enfoca principalmente en el elemento humano y las relaciones personales y profesionales.

La falta de adaptabilidad es uno de los mayores problemas en las organizaciones, ya que los mercados y el mundo moderno están en constante cambio. Por lo tanto, es necesario analizar tres dimensiones clave:

Clima organizacional: Se refiere a un conjunto de características medibles del lugar de trabajo que son percibidas directa o indirectamente por los empleados y que influyen en su motivación y comportamiento. El clima organizacional se basa en la comprensión compartida de las políticas, prácticas y procedimientos de la organización relacionados con la experiencia del empleado. Es importante tener en cuenta que este concepto es subjetivo y puede variar de una persona a otra, ya que involucra dimensiones físicas, mentales y emocionales. Sin embargo, su impacto en la productividad, el comportamiento y la motivación de los empleados es significativo.

Eficiencia organizacional: Se refiere a la capacidad de la organización para lograr sus objetivos de manera eficiente utilizando los recursos disponibles.

La eficiencia se relaciona con la producción adecuada de bienes y servicios, la eficacia de los procesos y la minimización de residuos. La gestión óptima, el liderazgo efectivo, la comunicación, el establecimiento de objetivos, el desarrollo de los empleados y el uso responsable de los recursos son elementos clave para mejorar la eficiencia organizacional.

Crecimiento organizacional: Se refiere a qué tan bien una organización ha logrado la autoconciencia y la capacidad para alcanzar sus objetivos. Esto implica que los gerentes establezcan objetivos claros para los empleados y describan formas efectivas de lograrlos. La efectividad organizacional se relaciona con la



implementación de estrategias, la comunicación efectiva, el desarrollo de los empleados y la responsabilidad.

En conclusión, el desarrollo organizacional se enfoca en promover el crecimiento de la empresa a través de estrategias y medidas que involucran al elemento humano y las relaciones profesionales. El análisis del clima organizacional, la eficiencia y la efectividad son aspectos importantes a considerar para mejorar el funcionamiento y el rendimiento de la organización.

2.4. Definición de términos básicos

Acuerdo: Se refiere al compromiso adoptado por las partes involucradas para satisfacer parcial o totalmente sus intereses, después de completar el proceso de mediación, donde los propios interesados o sus representantes redactan, aceptan y firman dicho acuerdo.

Administración del cambio: Se centra en la valoración de costos, calidad y programas. En el caso del desarrollo organizacional, su enfoque radica en la transferencia de conocimientos y habilidades para facilitar la gestión del cambio en el futuro.

Administración: Consiste en planificar y utilizar eficientemente los recursos disponibles por parte de una empresa o individuo para obtener mejores beneficios.

Arbitraje: Es una forma de resolver conflictos sin recurrir a los tribunales. Las partes involucradas, de mutuo acuerdo, deciden designar a un tercero imparcial, el árbitro, quien se encarga de resolver el conflicto.

Asertividad: Hace referencia a la capacidad de defender de manera hábil nuestras opiniones, intenciones, posturas, creencias y sentimientos sin atacar a los demás.



Cambio: Se refiere a la capacidad de adaptación de las organizaciones a las transformaciones que ocurren en su entorno interno o externo, a través del aprendizaje.

Clima organizacional: Se refiere al ambiente que prevalece en una empresa y que generalmente está relacionado con la motivación brindada a los trabajadores para que desempeñen sus labores de manera saludable.

Conflicto: Es una situación social en la cual se persiguen metas diferentes, se defienden valores contradictorios o se tienen intereses opuestos, lo cual puede llevar a comportamientos agresivos y generar oposición y confrontación.

Desarrollo: Es el crecimiento y progreso, ya sea a nivel personal o laboral, que conduce a la satisfacción por alcanzar logros.

Eficacia: Indica el grado de logro de objetivos o metas en relación con lo planificado, en un determinado periodo de tiempo.

Eficiencia: Es la relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados para obtenerlos.

Estrategia: Conjunto de reglas que garantizan la toma de decisiones óptimas en cada momento.

Fines: Son los efectos que se obtienen al alcanzar los objetivos propuestos.

Gerencia: Es la función a través de la cual las empresas y el estado logran resultados para satisfacer sus respectivas demandas.



Gestión del cambio: Se refiere a la planificación realizada para lograr cambios necesarios en una organización, involucrando a los empleados con el fin de obtener los resultados esperados.

Gestión: Consiste en llevar a cabo de manera eficaz las tareas propuestas mediante una planificación, con el objetivo de obtener resultados favorables para quienes la implementan.

Liderazgo: Es la capacidad de influir en un grupo para lograr el cumplimiento de sus metas.

Mando: Se refiere al poder que ejerce el superior sobre los subordinados. Es la autoridad que se tiene sobre los subordinados, es decir, el poder ejecutivo.

Misión: Es el propósito o finalidad que persigue una organización, área o departamento de forma permanente o semipermanente.

Negociación: Es un proceso y técnica mediante la cual dos o más partes construyen un acuerdo. Es la forma más básica de resolver o transformar conflictos, donde las partes enfrentan su conflicto sin la intervención de un tercero neutral.

Objetivo general: Se define como el deseo o logro que se desea alcanzar.

Organización: Es un grupo formado por un conjunto de individuos que tienen como objetivo cumplir con una misión y visión previamente establecidas antes de iniciar una sociedad.

Resistencia al cambio: Se refiere a la negativa de los trabajadores a llevar a cabo los procesos implementados por la gerencia, debido a las dificultades que les supone realizar nuevas tareas.



III. HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis: general y específicas

3.1.1. Hipótesis general

Existe relación entre la resistencia al cambio y el desarrollo organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L Santiago de Surco 2021

3.1.2. Hipótesis específicas

HE1: Existe relación entre la actitud laboral y el clima organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L Santiago de Surco 2021

HE2: Existe relación entre la satisfacción laboral y la eficiencia organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L Santiago de Surco 2021

HE3: Existe relación entre el desempeño laboral y el crecimiento organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L Santiago de Surco 2021

3.2 Definición conceptual de las variables

Resistencia al cambio

“Se refiere a los comportamientos de los empleados para desacreditar, retrasar o impedir la ejecución de un cambio laboral. Los empleados se resisten al cambio porque amenaza sus necesidades de seguridad, interacción social, estatus, competencia o autoestima” (Newstrom, 2011, p.360)



Actitud Laboral

“Las actitudes son los sentimientos y creencias que determinan, en gran parte, la forma en que los empleados perciben su entorno, se comprometen con objetivos establecidos y, en última instancia, se conducen”. (Newstrom, 2011, p.217)

3.2.1. Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable Resistencia al cambio

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Método y Técnica
Variable Dependiente X: Resistencia al Cambio	X1: Actitud Laboral	X1.1 Percepción de sentimientos hacia su centro de trabajo	1	Observación Entrevista y encuesta Cuestionario Tipo Likert a. Totalmente en desacuerdo b. En desacuerdo
		X1.2 Grado de vinculación y desempeño en el área de trabajo	2	
	X2: Satisfacción Laboral	X2.1: Grado de conformidad con su función dentro de la empresa	3	
		X2.2: Grado de conformidad con su remuneración dentro de la empresa	4	

	X3:Desempeño Laboral	X3.1: Grado de rendimiento del personal en cuanto a sus labores X3.2: Nivel de productividad que aporta a la empresa	5 6	c. Indiferente d. De acuerdo e. Totalmente de acuerdo
--	----------------------	---	------------	---

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable Desarrollo Organizacional

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Método y Técnica
Variable Dependiente X: Desarrollo Organizacional	X1: Clima Organizacional	X1.1 Condiciones adecuadas dentro de la organización X1.2 Relaciones entre compañeros dentro de la organización	1 2	Observación Entrevista y encuesta Cuestionario Tipo Likert a. Totalmente en desacuerdo
	X2: Eficiencia Organizacional	X2.1: Grado de ejecución de tareas dentro de la organización X2.2: Grado de alcance de los objetivos dentro de la empresa		

	X3:Crecimiento Organizacional	<p>X3.1: Nivel de entusiasmo con los que enfrenta cambios</p> <p>X3.2: Grado de vitalidad para el logro de los objetivos</p>	<p>5</p> <p>6</p>	<p>b. En desacuerdo</p> <p>c. Indiferente</p> <p>d. De acuerdo</p> <p>e. Totalmente de acuerdo</p>
--	-------------------------------	--	-------------------	--

IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

4.1. Diseño Metodológico

El tipo de investigación será descriptivo

Según Sampieri (2014) nos dice que:

Descriptivo, debido a que busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.

Correlacional, tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.

El diseño de la investigación será de tipo no experimental: Corte transversal. Esta investigación es no experimental, debido a se observará la realidad de los hechos tal y como es.

No Experimental, es “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otra variable” (Hernández, Fernández y Batista, 2010, p. 149).

De corte transversal, ya que miden la relación de las variables en un momento único en el tiempo, además los investigadores no manipulan las variables. Siendo su objetivo “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”, (Hernández et al., 2010, p. 151)



4.2 Método de Investigación

Para la presente investigación aplicaremos un método deductivo, debido a que comienza con la teoría y de esta se derivan expresiones lógicas denominadas “hipótesis” que el investigador somete a prueba.

4.3 Población y muestra

Nuestra investigación esta integrada de 85 personas como parte de la población y se tomo como muestra 70 personas de la empresa SIGA SALUD S.R.L

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{E^2}$$

Donde:

- n es el tamaño de la muestra requerida
- Z es el valor critico asociado con el nivel de confianza deseado.
- p es la proporción estimada de la población que tiene una característica particular
- E es el margen de error aceptable

Según lo señalado por (Research Methodoly,2015 p2) la población censal esta conformada por individuos con las mismas propiedades y observados en un mismo lugar.

$$n = \frac{(1.92)^2 \cdot 0,05(1-0.05)}{(0,05)^2}$$

Donde:

- n es el tamaño de la muestra requerida
- Z es 1.92
- p es 0.05
- E es 0.05

4.4 Lugar de estudio y periodo desarrollado

La investigación se desarrolla en la empresa SIGA SALUD S.R.L la cual se dedica a brindar servicios Médicos ocupacionales a diversas empresas a nivel nacional e internacional, esta empresa se encuentra ubicada en Av. Caminos del Inca 1311 – Santiago de Surco

4.5 Técnicas e instrumentos recolección de la información

Técnica

Consideradas los diferentes procesos para recoger datos. (De Aguiar, 2016). No obstante, se aplicó a la población de 85 empleados administrativos, Encuesta es el conjunto de ítems para obtener data en base a las características de la variable a encuestar, (Canals, 2017, p. 4).

Instrumentos

Escala de Likert tres o más respuestas o politómicas. Se aplicaron los instrumentos de Habilidades gerenciales de Ayre (2019) y satisfacción laboral de Chiavenato (2016), todos con niveles de medición en la escala de Likert

Validez

La validez de un cuestionario, es la calidad del instrumento para medir los rasgos o características que se pretenden medir. Por medio de la validación se trata de determinar si realmente el cuestionario mide aquello para lo que fue creado. (Menéndez, 2002, p. 25)

Tabla 3

Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento Resistencia al cambio

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Mg	Manuel Fritz López Pumayali	Aplicable
2	Mg	Edinson Sánchez Medina	Aplicable
3	Mg	Valiente Mendoza Juan Manuel	Aplicable

Los instrumentos fueron validados por juicio de expertos, para el instrumento Resistencia al cambio, el dictamen obtenido es que el instrumento tiene suficiencia y es aplicable.

Tabla 4

Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento Desarrollo Organizacional

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Mg	Manuel Fritz López Pumayali	Aplicable
2	Mg	Edinson Sánchez Medina	Aplicable
3	Mg	Valiente Mendoza Juan Manuel	Aplicable

Los instrumentos fueron validados por juicio de expertos, para el instrumento Desarrollo Organizacional, el dictamen obtenido es que el instrumento tiene suficiencia y es aplicable.

Confiabilidad

Se logra cuando se obtienen resultados similares en aplicación repetida del instrumento. (Hernández et al, 2014.p.122).



Se mide por medio de repeticiones de los fenómenos indagados, en donde mientras más se realicen en secuencia más fiable será su aplicación.

Empleando el Alfa de Cronbach en la prueba piloto, la misma que contó con la participación de 30 trabajadores administrativos, el instrumento uso la escala de Likert (politómicas), luego se pasó a Excel para finalmente procesarlo con programa SPSS Versión26.0.

Tabla 5
Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Valores	Nivel	
Menor a 0,70	Confiabilidad	Baja
0,70 a 0,90	Confiabilidad Aceptable	
0,91 a 1,00	Existe Redundancia o Duplicación	

Fuente: Oviedo & Campo (2005)

Tabla 6
Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos

Variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Resistencia al cambio	0,708	10
Desarrollo organizacional	0,857	10

La prueba piloto para los instrumentos, el alfa de Cronbach obtenido 0,728 y 0,857, evidencian Resistencia al cambio y Desarrollo organizacional, tienen una fuerte confiabilidad.

4.6 Análisis y procesamiento de datos

Es la descripción simple del análisis y procesamiento de datos, (Campbell, 2019, p,2), se solicitó al gerente de la empresa SIGA SALUD S.R.L. Surco, 2021 el permiso

Dio el visto bueno para su aplicación a través de las jefaturas de los diferentes departamentos enviando un e-mail a todos los participantes de la muestra, los encuestados brindaron sus consentimiento informado participando voluntariamente y respondiendo a las preguntas del cuestionario.

Para el análisis correlacional, teniendo en cuenta que las variables son categóricas y el nivel de medición se utilizará el estadístico de correlación Rho de Spearman.

Este estudio respetó la decisión de los trabajadores de participar o no, para lo cual se les dio un consentimiento informado.

Este estudio beneficiará a la empresa donde se llevará a cabo, ya que gracias a los resultados fue evidenciado el estado en el que se encuentran sus trabajadores, lo que permitirá que puedan tomar las medidas pertinentes.



V.RESULTADOS

5.1 Resultados Descriptivos

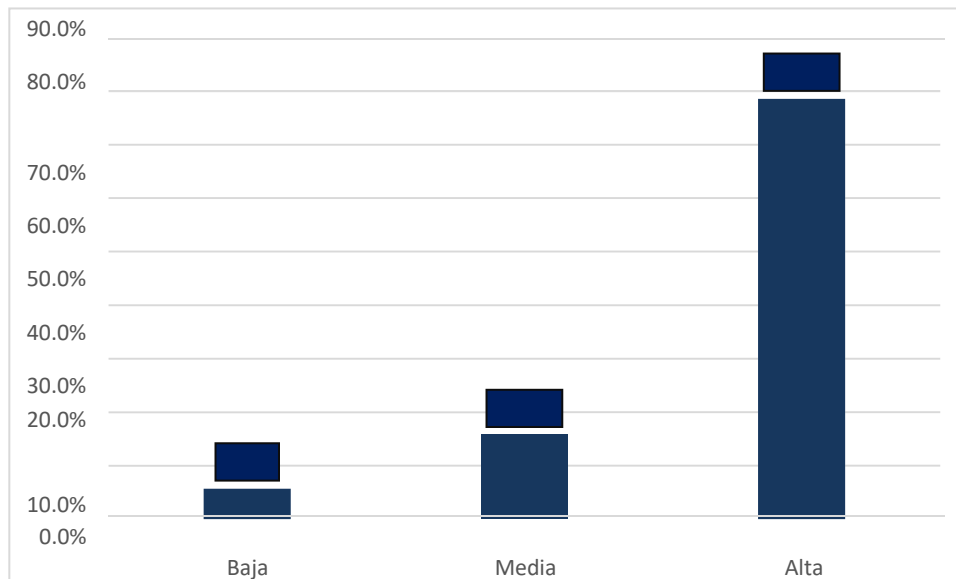
5.1.1 Variable: Resistencia al cambio

Tabla 7

Distribución de frecuencias de la percepción de la Resistencia al cambio en la empresa SIGA SALUD S.R.L Surco, 2021.

<i>Resistencia al cambio</i>			
<i>Niveles</i>	<i>Valor</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje %</i>
<i>Baja</i>	<i>1,2</i>	<i>4</i>	<i>5.7%</i>
<i>Media</i>	<i>3</i>	<i>11</i>	<i>15.7%</i>
<i>Alta</i>	<i>4,5</i>	<i>55</i>	<i>78.6%</i>
<i>Total</i>		<i>70</i>	<i>100%</i>

Figura 1. Niveles de Resistencia al Cambio



Según los resultados obtenidos de la tabla número 7 y la figura número 1, se evidencia que el 5,7% (4 de 70) de los trabajadores presenta un nivel de conocimiento bajo en relación a la resistencia al cambio. Además, el 15,7% (11 de 70) de los trabajadores

manifiesta un conocimiento de nivel medio, mientras que el 78,6% (55 de 70) muestra un conocimiento alto sobre la resistencia al cambio.

En resumen, estos hallazgos indican que la gran mayoría de los trabajadores encuestados tienen un nivel de conocimiento alto acerca de la resistencia al cambio, mientras que una proporción menor muestra un nivel medio y un pequeño porcentaje presenta un nivel bajo de conocimiento en esta área.

Dimensiones de Resistencia al Cambio

Tabla 8.

Distribución de los niveles de Resistencia al Cambio

<i>Resistencia al Cambio</i>			
<i>Dimensión</i>	<i>Niveles</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje %</i>
<i>Actitud Laboral</i>	<i>Baja</i>	3	4.3%
	<i>Media</i>	13	18.6%
	<i>Alta</i>	54	77.1%
<i>Satisfacción Laboral</i>	<i>Baja</i>	6	8.6%
	<i>Media</i>	9	12.9%
	<i>Alta</i>	55	78.6%
<i>Desempeño Laboral</i>	<i>Baja</i>	2	2.9%
	<i>Media</i>	12	17.1%
	<i>Alta</i>	56	80.0%

De acuerdo con los datos presentados en la tabla número 8 y la figura número 2, se puede observar que el 4,3% (3 de 70) de los trabajadores encuestados tienen un nivel de conocimiento bajo en relación a la actitud laboral. Además, el 18,6% (13 de 70) muestra un nivel medio de conocimiento, mientras que el 77,1% (54 de 70) posee un conocimiento alto sobre la actitud laboral.

En cuanto a la dimensión de habilidades de satisfacción laboral, el 8,6% (6 de 70) de los trabajadores tiene un nivel de conocimiento bajo. Asimismo, el 12,9% (9 de 70)

manifiesta un nivel medio de conocimiento, mientras que el 78,6% (55 de 70) muestra un conocimiento alto en esta área.

En relación al desempeño laboral en equipo, se observa que el 2,9% (2 de 70) de los trabajadores tiene un nivel de conocimiento bajo. Además, el 17,1% (12 de 70) muestra un nivel medio de conocimiento, mientras que el 80,0% (56 de 70) refiere un conocimiento alto en esta dimensión.

En resumen, estos resultados indican que existe una variabilidad en los niveles de conocimiento de los trabajadores en las dimensiones de actitud laboral, habilidades de satisfacción laboral y desempeño laboral en equipo. Si bien la mayoría de los trabajadores muestra un nivel alto de conocimiento en estas áreas, se observa una presencia significativa de niveles medio y bajo en algunas dimensiones.

5.1.2 Variable: Desarrollo Organizacional

Tabla 9

Distribución de frecuencias de la percepción en el desarrollo organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L. Surco, 2021

Desarrollo Organizacional			
Niveles	Valor	Frecuencia	Porcentaje %
Baja	1,2	4	5.7%
Media	3	11	15.7%
Alta	4,5	55	78.6%
Total		70	100%

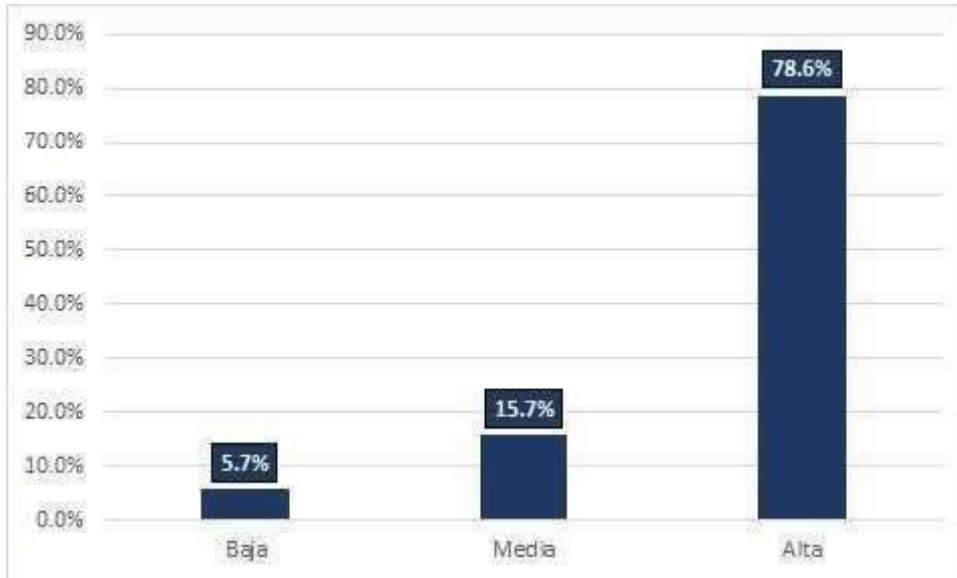


Figura 2. Niveles de desarrollo organizacional

Los datos proporcionados en la tabla número 9 y la figura número 3 revelan que, dentro de la muestra de 70 trabajadores, el 5,7% (4 de 70) posee un nivel de conocimiento bajo en relación al desarrollo organizacional. Asimismo, el 15,7% (11 de 70) muestra un nivel medio de conocimiento, mientras que el 78,6% (55 de 70) presenta un nivel alto de conocimiento en esta área.

En resumen, estos resultados indican que la gran mayoría de los trabajadores encuestados tiene un alto nivel de conocimiento sobre el desarrollo organizacional, mientras que solo un pequeño porcentaje muestra un nivel medio o bajo. Esto sugiere que existe una buena comprensión y familiaridad generalizada con el tema del desarrollo organizacional entre los empleados evaluados.

Tabla 10.

Distribución de los niveles de las dimensiones de desarrollo organizacional

Desarrollo Organizacional			
Dimensión	Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Clima Organizacional	Baja	9	12.9%
	Media	8	11.4%
	Alta	53	75.7%
Eficiencia Organizacional	Baja	20	28.6%
	Media	13	18.6%
	Alta	37	52.9%
Crecimiento Organizacional	Baja	15	21.4%
	Media	11	15.7%
	Alta	44	62.9%

Figura 3: Distribución de niveles de las dimensiones de desarrollo organizacional



Los resultados presentados en la tabla número 10 y la figura número 4 revelan que, en la dimensión de reto de trabajo, el 12,9% (9 de 70) de los trabajadores poseen un bajo nivel de conocimiento, mientras que el 11,4% (8 de 70) muestra un nivel medio y el 75,7% (53 de 70) exhibe un alto nivel de conocimiento en esta área. En lo que respecta a la dimensión de eficiencia organizacional, el 28,6% (20 de 70) tiene un

nivel de conocimiento bajo, el 18,6% (13 de 70) se sitúa en un nivel medio y el 52,9% (37 de 70) alcanza un alto nivel de conocimiento. En cuanto a la dimensión de crecimiento organizacional, el 21,4% (15 de 70) muestra un nivel de conocimiento bajo, el 15,7% (11 de 70) se encuentra en un nivel medio y el 62,9% (44 de 70) presenta un alto nivel de conocimiento.

En resumen, estos resultados indican que existe una variabilidad en los niveles de conocimiento de los trabajadores evaluados en las dimensiones de reto de trabajo, eficiencia organizacional y crecimiento organizacional. Una proporción considerable de trabajadores muestra un nivel alto de conocimiento en estas áreas, aunque se observa una presencia significativa de niveles medio y bajo en algunas dimensiones.

5.2 Resultados inferenciales

5.2.1 Hipótesis general

H_0 . Existe relación entre la resistencia al cambio y el desarrollo organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L Santiago de Surco 2021

H_1 . No existe relación entre la resistencia al cambio y el desarrollo organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L Santiago de Surco 2021

Nivel de significación:

El nivel de significación teórica $\alpha = 0.05$

que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%

Regla de decisión:

El nivel de significación " p " es menor que α , rechazar H_0

El nivel de significación " p " no es menor que α , no rechazar H_0



Prueba estadística

Se empleó en dicho estudio el estadígrafo denominado Rho de Spearman.

Tabla 11

Coefficiente de correlación de Spearman: Resistencia al Cambio y Desarrollo Organizacional

Correlaciones			Resistencia_al_cambio	Desarrollo organizacional
Rho de Spearman	Resistencia_al_cambio	Coefficiente de correlación	1,000	,794**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Desarrollo organizacional	Coefficiente de correlación	,794**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Resistencia al cambio y Desarrollo Organizacional, están correlacionados altamente($r_s = ,794$, $p = .000 < 0,05$)



Hipótesis específica 1

Ho: Existe relación entre la actitud laboral y el clima organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L Santiago de Surco 2021

H1: No existe relación entre la actitud laboral y el clima organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L Santiago de Surco 2021

Tabla 12

Coefficiente de correlación de Spearman Actitud Laboral y Clima Organizacional

Correlaciones				
			Actitud Laboral	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Actitud Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,647**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	,647**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Actitud laboral y satisfacción laboral, están correlacionados altamente

(rs=, 647, p= .000 < 0,05)



Hipótesis específica 2

Ho: Existe relación entre la satisfacción laboral y la eficiencia organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L Santiago de Surco 2021

H1: No existe relación entre la satisfacción laboral y la eficiencia organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L Santiago de Surco 2021

Tabla 13.

Coeficiente de correlación de Spearman: satisfacción laboral y eficiencia organizacional

Correlaciones				
			Satisfaccion_Laboral	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Satisfaccion_Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,533**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Eficiencia Organizacional	Coeficiente de correlación	,533**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Satisfacción laboral y eficiencia organizacional, están regularmente (rs=, 533,p=.000< 0,05)

Hipótesis específica 3

Ho: Existe relación entre el desempeño laboral y el crecimiento organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L Santiago de Surco 2021

H1: No existe relación entre el desempeño laboral y el crecimiento organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L Santiago de Surco 2021

Tabla 14.

Coefficiente de correlación de Spearman: desempeño laboral y el crecimiento organizacional

Correlaciones				
			Desempeño Laboral	Crecimiento Organizacional
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,752**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Crecimiento Organizacional	Coefficiente de correlación	,752**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Desempeño Laboral y crecimiento organizacional, están correlacionados altamente ($r_s = ,752$, $p = .000 < 0,05$)



VI DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

Según los hallazgos de la tabla número 7 y la figura número 1, se observa que el 5,7% (4 de 70) de los trabajadores tienen un bajo nivel de conocimiento sobre resistencia al cambio. Por otro lado, el 15,7% (11 de 70) manifiestan un nivel medio de conocimiento, mientras que el 78,6% (55 de 70) refieren un alto nivel de conocimiento en relación con la resistencia al cambio.

En relación a los resultados presentados en la tabla número 8 y la figura número 2, se evidencia que el 4,3% (3 de 70) de los trabajadores tienen un bajo nivel de conocimiento en cuanto a la actitud laboral. Asimismo, el 18,6% (13 de 70) manifiestan un nivel medio de conocimiento, mientras que el 77,1% (54 de 70) muestran un alto nivel de conocimiento en esta área. En cuanto a la dimensión de habilidades de satisfacción laboral, el 8,6% (6 de 70) posee un bajo nivel de conocimiento, mientras que el 12,9% (9 de 70) presenta un nivel medio, y el 78,6% (55 de 70) refleja un alto nivel de conocimiento. Respecto a la dimensión de desempeño laboral en equipo, el 2,9% (2 de 70) tiene un bajo nivel de conocimiento, el 17,1% (12 de 70) muestra un nivel medio y el 80,0% (56 de 70) exhibe un alto nivel de conocimiento.

Según los datos presentados en la tabla número 9 y la figura número 3, se puede concluir que el 5,7% (4 de 70) de los trabajadores tienen un bajo nivel de conocimiento sobre desarrollo organizacional. Además, el 15,7% (11 de 70) tiene un nivel medio de conocimiento, mientras que el 78,6% (55 de 70) posee un alto nivel de conocimiento en esta área.



En relación a los resultados expuestos en la tabla número 10 y la figura número 4, se demuestra que en la dimensión de reto de trabajo el 12,9% (9 de 70) de los trabajadores tienen un bajo nivel de conocimiento, el 11,4% (8 de 70) un nivel medio, y el 75,7% (53 de 70) un alto nivel de conocimiento. En cuanto a la dimensión de eficiencia organizacional, el 28,6% (20 de 70) tiene un bajo nivel de conocimiento, el 18,6% (13 de 70) un nivel medio, y el 52,9% (37 de 70) un alto nivel de conocimiento. En la dimensión de crecimiento organizacional, el 21,4% (15 de 70) tiene un bajo nivel de conocimiento, el 15,7% (11 de 70) un nivel medio, y el 62,9% (44 de 70) un alto nivel de conocimiento.

En resumen, los resultados descriptivos indican que existen variaciones en los niveles de conocimiento en diferentes dimensiones, como la resistencia al cambio, la actitud laboral, las habilidades de satisfacción laboral, el desempeño laboral en equipo, el desarrollo organizacional, el reto de trabajo, la eficiencia organizacional y el crecimiento organizacional, entre los trabajadores encuestados.



VII CONCLUSIONES

Primera: Resistencia al cambio y Desarrollo Organizacional, están correlacionados altamente en la empresa SIGA SALUD S.R.L. Surco 2021 ($r_s = ,794$, $p = .000 < 0,05$)

Segunda: Actitud laboral y Clima organizacional, están correlacionados altamente en la empresa SIGA SALUD S.R.L. Surco 2021 ($r_s = ,647$, $p = .000 < 0,05$)

Tercera: Satisfacción laboral y Eficiencia organizacional, están correlacionadas regularmente en la empresa SIGA SALUD S.R.L. Surco 2021 ($r_s = ,533$, $p = .000 < 0,05$)

Cuarta: Desempeño Laboral y crecimiento organizacional, están correlacionados altamente en la empresa SIGA SALUD S.R.L. Surco 2021 ($r_s = ,752$, $p = .000 < 0,05$)



VIII RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda que el gerente general de SIGA SALUD S.R.L Surco 2021 continúe brindando orientación y apoyo para promover una mentalidad abierta al cambio y fomentar el crecimiento tanto a nivel individual como en la organización en su conjunto.

Segunda: Se aconseja que el gerente general de SIGA SALUD S.R.L Surco 2021 continúe promoviendo un ambiente laboral positivo y motivador, mejorando el bienestar y el rendimiento de los empleados en la organización.

Tercera: Se recomienda al gerente general de SIGA SALUD S.R.L Surco 2021 que contribuya a promover un ambiente de trabajo saludable y satisfactorio, lo que resultará en un mayor bienestar y compromiso por parte de los empleados en la organización.

Cuarta: se recomienda al gerente general de SIGA SALUD S.R.L Surco 2021 que siga promoviendo un ambiente de trabajo estimulante y favoreciente al desarrollo y progreso tanto individual como organizacional.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ávila, H. (2010) Metodología de investigación. Perú: Editorial Servigag Sano Pablo EIRL

Chávez Contreras, Leonel. Michoacán – México (2013). “Modelo de comportamiento organizacional en la educación superior tecnológica, para los institutos tecnológicos descentralizados del estado de Michoacán”.

Eder Peña Atao y Ruth Indira Prado Fernández. Ayacucho – Perú. (2018). “Relación entre las Actitudes y la Resistencia al Cambio Organizacional en Servidores Civiles de un Ministerio, 2016” en la ciudad AYACUCHO -2018”.

Ganga F, Casinelli A, Piñones M y Quiroz J (2016) “Alcances teóricos al concepto de eficiencia organizativa” Revista Líder (2 pág – 27 pág)

Hernandez J, Gallarzo M, Espinoza J (2011) “ Desarrollo Organizacional” , editorial Pearson

La Rosa & Malásquez. Lima – Perú. (2014). “La actitud laboral y la gestión administrativa del docente de las Instituciones Educativas del nivel primaria del distrito de Lurín en el periodo 2014”.

Newstrom, John w. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. México, McGraw – obtenido de <https://1library.co/document/yj71mk0k-universidad-privada-de-tacna.html>

Ortega M (2013) “Resistencia al cambio y su influencia en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Alto Alianza” – Tacna, en el año 2013. Tesis para optar el grado de Maestro en Ciencias, Universidad Jorge Basadre. Obtenido de



http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/1009/TM167_Ortega_Machaca_MS%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramírez A, Torres N y Falconi M. (2019) “Desarrollo Organizacional”, editorial Espoch

Rilcadi H. (2017).” Desarrollo organizacional y Resistencia al cambio en trabajadores de la UGEL 06 Ate – 2017”. Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública



ANEXOS

Three handwritten signatures in black ink, arranged horizontally. The first signature is a stylized 'A' with a horizontal line. The second signature is more complex, with a large loop and a horizontal line. The third signature is a cursive 'J' with a horizontal line.

Matriz de consistencia

Título:” Resistencia al cambio y desarrollo organizacional en SIGA SALUD S.R.L SURCO, 2021”

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DISEÑO
<p>Problema general:</p> <p>P: ¿Existe relación entre resistencia al cambio y desarrollo organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L SURCO 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>P1: ¿Cómo se relaciona la actitud laboral y clima organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L SURCO 2021?</p> <p>P2: ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral y eficiencia organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L SURCO 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>O: Establecer la relación entre la resistencia al cambio y el desarrollo organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L 2021.</p> <p>Objetivo específico</p> <p>01: Determinar la relación entre la actitud laboral y el clima organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L 2021.</p> <p>02: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la eficiencia organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L 2021.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H: Existe relación entre la resistencia al cambio y el desarrollo organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L Santiago de Surco 2021</p> <p>Hipótesis específica</p> <p>H1: Existe relación entre la actitud laboral y el clima organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L Santiago de Surco 2021</p> <p>H2: Existe relación entre la satisfacción laboral y la eficiencia organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L Santiago de Surco 2021</p>	<p>Variable dependiente</p> <p>X: Resistencia al cambio</p> <p>Dimensiones</p> <p>X1: Actitud laboral</p> <p>X2: Satisfacción laboral</p> <p>X3: Desempeño laboral</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental</p> <p>Método de investigación</p> <p>Correlacional</p> <p>Población y muestra:</p> <p>70</p>

<p>P3: ¿Cómo se relaciona el desempeño laboral y crecimiento organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L SURCO 2021?</p>	<p>O3: Identificar la relación entre el desempeño laboral y el crecimiento organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L 2021.</p>	<p>H3: Existe relación entre el desempeño laboral y el crecimiento organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L Santiago de Surco 2021</p>		
--	--	---	--	--



Título:” Resistencia al cambio y desarrollo organizacional en SIGA SALUD S.R.L SURCO, 2021”

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DISEÑO
<p>Problema general:</p> <p>P: ¿Existe relación entre resistencia al cambio y desarrollo organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L SURCO 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>P1: ¿Cómo se relaciona la actitud laboral y clima organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L SURCO 2021?</p> <p>P2: ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral y eficiencia organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L SURCO 2021?</p> <p>P3: ¿Cómo se relaciona el desempeño laboral y crecimiento organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L SURCO 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>O: Establecer la relación entre la resistencia al cambio y el desarrollo organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L 2021</p> <p>Objetivo específico</p> <p>01: Determinar la relación entre la actitud laboral y el clima organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L 2021.</p> <p>02: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la eficiencia organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L 2021</p> <p>03: Identificar la relación entre el desempeño laboral y el crecimiento organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L 2021</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H: Existe relación entre la resistencia al cambio y el desarrollo organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L Santiago de Surco 2021.</p> <p>Hipótesis específica</p> <p>H1: Existe relación entre la actitud laboral y el clima organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L Santiago de Surco 2021</p> <p>H2: Existe relación entre la satisfacción laboral y la eficiencia organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L Santiago de Surco 2021</p> <p>H3: Existe relación entre el desempeño laboral y el crecimiento organizacional en la empresa SIGA SALUD S.R.L Santiago de Surco 2021</p>	<p>Variable dependiente</p> <p>Y: Desarrollo organizacional</p> <p>Dimensiones</p> <p>Y1: Clima organizacional</p> <p>Y2: Eficiencia organizacional</p> <p>Y3: Crecimiento organizacional</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental</p> <p>Método de investigación</p> <p>Correlacional</p> <p>Población:</p> <p>85</p> <p>Muestra:</p> <p>70</p>



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE GRADOS Y TITULOS



Anexo N°3: Instrumento de validación
 CUESTIONARIO

Variable dependiente: La resistencia al cambio tiene como finalidad obtener información del tema de investigación, resistencia al cambio y desarrollo organizacional en la empresa SIGA SALUD SURCO, 2021

Marque usted con un aspa (x) la alternativa que considere correcta.

Esta técnica es anónima, se agradece por su participación

ESCALA VALORATIVA

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
ESCALA	TD	ED	I	DC	TA

N°	Items	Escala valorativa				
		TD	ED	I	DC	TA
ACTITUD LABORAL						
1	Estoy identificado con la empresa donde laboro.					
2	Estoy comprometido con la labor que realizo en la empresa.					
3	Me siento conforme con la labor que realizo					
SATISFACCION LABORAL						
1	Siento que soy importante para la empresa					
2	Dedico mi tiempo en mi horario de trabajo					
3	Entrego toda mi energía para llevar a cabo mi labor.					
DESEMPEÑO LABORAL						
1	Me resulta importante el trabajo que realizo.					
2	Me siento conforme con la labor que realizo.					
3	Me siento satisfecho con el ambiente laboral.					
4	Se busca implementar distintos tipos de reconocimientos					



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE GRADOS Y TITULOS



Anexo N°3: Instrumento de validación
 CUESTIONARIO

Variable dependiente: Desarrollo organizacional tiene como finalidad obtener información del tema de investigación, resistencia al cambio y desarrollo organizacional en la empresa SIGA SALUD SURCO, 2021

Marque usted con un aspa (x) la alternativa que considere correcta.

Esta técnica es anónima, se agradece por su participación

ESCALA VALORATIVA

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
ESCALA	TD	ED	I	DC	TA

N°	Items	Escala valorativa				
		TD	ED	I	DC	TA
CLIMA ORGANIZACIONAL						
1	Tengo conocimiento sobre las funciones que están a mi cargo					
2	Acepto las funciones que están a mi cargo					
3	Tengo conocimiento de otras áreas de la empresa					
EFICIENCIA ORGANIZACIONAL						
1	Me evalúo a diario del tiempo que me tomo en las actividades					
2	Existen factores que permiten brindar una línea de carrera en la empresa					
3	Considero que mi rendimiento es el adecuado para la labor que realizo.					
4	Considero que el cumplimiento de las actividades que realizo es el adecuado.					
CRECIMIENTO ORGANIZACIONAL						
1	La empresa brinda una línea de carrera para los empleados					
2	Me resulta cómodo adaptarme ante los cambios que se presenten.					
3	Existen factores que permiten brindar una línea de carrera en la empresa					





1. INSTRUMENTO DE OPINION DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres delinformante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) (es) del instrumento
VALIENTE MENDOZA, JUAN MANUEL	ANALISTA DE CONTRATACIONES – GORE CALLAO	Resistencia al Cambio	Flores Marcelo Alex Sergio Mamani Mamani Jennifer Rosmery Piñan Pagan Luz Clara
Título del estudio: “ Resistencia al cambio y desarrollo organizacional en SIGA SALUD S.R.L, Surco 2021”			

ASPECTOS DE VALIDACION:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20 %				REGULAR 21-10 %				BUENA 41-60 %				MUY BUENA 61-80 %				EXCELENTE 81-100 %				SUB TOTAL		
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100			
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																					X	97%	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades observables en una organización.																					X	93%	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																						X	98%
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización una organización lógica coherente.																					X	94%	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, subescalas, dimensiones) en																						X	98%

	los aspectos 8 indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																			
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas con determinados sujetos y contextos.																		X	92%
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos.																		X	97%
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																		X	93%
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																		X	98%
PROMEDIO																			96%	

Procede su Aplicación

OPINION DE APLICABILIDAD: Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación

X

CALLAO, 17.06.2023	25763167		942915060
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

Lima, 17 de junio del 2023



INSTRUMENTO DE OPINION DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres delinformante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) (es) del instrumento
VALIENTE MENDOZA, JUAN MANUEL	ANALISTA DE CONTRATACIONE S – GORE CALLAO	Desarrollo Organizacional	Flores Marcelo Alex Sergio Mamani Mamani Jennifer Rosmery Piñan Pagan Luz Clara
Título del estudio: “ Resistencia al cambio y desarrollo organizacional en SIGA SALUD S.R.L, Surco 2021”			

ASPECTOS DE VALIDACION:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENETE 00-20 %				REGULAR 21-10 %				BUENA 41-60 %				MUY BUENA 61-80 %				EXCELENTE 81-100 %				SUB TOTA L
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				X	97%
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades observables en una organización.																				X	93%
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																				X	98%
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización una organización lógica coherente.																				X	94%





5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, subescalas, dimensiones) en los aspectos 8 indicadores, subescalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																			X	98%
6.INTENCION AALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas con determinado s sujetos y contextos.																			X	92%
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos.																			X	97%
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																			X	93%
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																			X	98%
PROMEDIO																				96%	




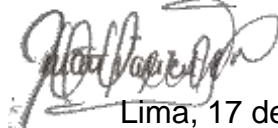
Procede su Aplicación

OPINION DE APLICABILIDAD: Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación

X

CALLAO, 17.06.2023	25763167		94291506 0
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

INSTRUMENTO DE OPINION DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) (es) del instrumento
Sanchez Medina Edinson	Especialista de Gestión de Rendimiento/Autoridad Nacional del Servicio Civil	Resistencia al Cambio	Flores Marcelo Alex Sergio Mamani Mamani Jennifer Rosmery Piñan Pagan Luz Clara
Título del estudio: " Resistencia al cambio y desarrollo organizacional en SIGA SALUD S.R.L, Surco 2021"			

ASPECTOS DE VALIDACION:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20 %				REGULAR 21-40 %				BUENA 41-60 %				MUY BUENA 61-80 %				EXCELENTE 81-100 %				SUB TOTAL
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				X	95%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades observables en una organización.																				X	100%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																				X	100%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización una organización lógica coherente.																				X	95%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, subescalas, dimensiones) en los aspectos 8 indicadores																		X			90%

INSTRUMENTO DE OPINION DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) (es) del instrumento
Lopez Pumayali Manuel Fritz	Decano Corlad-Callao	Desarrollo Organizacional	Flores Marcelo Alex Sergio Mamani Mamani Jennifer Rosmery Piñan Pagan Luz Clara
Título del estudio: " Resistencia al cambio y desarrollo organizacional en SIGA SALUD S.R.L, Surco 2021"			

ASPECTOS DE VALIDACION:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20 %				REGULAR 21-40 %				BUENA 41-60 %				MUY BUENA 61-80 %				EXCELENTE 81-100 %				SUB TOTAL
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				X	100%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades observables en una organización.																				X	100%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																				X	100%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																			X		95%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, subescalas, dimensiones) en																		X			90%



INSTRUMENTO DE OPINION DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) (es) del instrumento
Sanchez Medina Edinson	Especialista de Gestión de Rendimiento/Autoridad Nacional del Servicio Civil	Desarrollo Organizacional	Flores Marcelo Alex Sergio Mamani Mamani Jennifer Rosmery Piñan Pagan Luz Clara
Título del estudio: " Resistencia al cambio y desarrollo organizacional en SIGA SALUD S.R.L, Surco 2021"			

ASPECTOS DE VALIDACION:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20 %				REGULAR 21-40 %				BUENA 41-60 %				MUY BUENA 61-80 %				EXCELENTE 81-100 %				SUB TOTAL
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				X	100%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades observables en una organización.																				X	100%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																				X	100%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																			X		95%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, subescalas, dimensiones) en																		X			90%

	los aspectos 8 indicadores , sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																			
6.INTENCION AALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas con determinado sujetos y contextos.																		X	95%
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos.																		X	90%
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																		X	90%
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																		X	95%
PROMEDIO																			95%	

Procede su Aplicación

OPINION DE APLICABILIDAD: Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación



Lima, 13 de junio de 2023	70421664		920108112
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

Lima, 13 de junio del 2023

INSTRUMENTO DE OPINION DE EXPERTOS

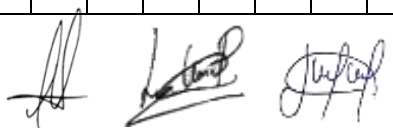
DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres delinformante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) (es) del instrumento
Lopez Pumayali Manuel Fritz	Decano Corlad-Callao	Resistencia al Cambio	Flores Marcelo Alex Sergio Mamani Mamani Jennifer Rosmery Piñan Pagan Luz Clara
Título del estudio: “ Resistencia al cambio y desarrollo organizacional en SIGA SALUD S.R.L, Surco 2021”			

ASPECTOS DE VALIDACION:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20 %				REGULAR 21-10 %				BUENA 41-60 %				MUY BUENA 61-80 %				EXCELENTE 81-100 %				SUB TOTAL
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				X	95%
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades observables en una organización.																				X	100%
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																				X	100%
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización una organización lógica coherente.																				X	95%
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, subescalas, dimensiones) en los aspectos 8indicadores																		X			90%



	los aspectos 8 indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																				
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas con determinados sujetos y contextos.																		X		95%
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos.																		X		90%
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																		X		90%
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																		X		95%
PROMEDIO																				95%	

Procede su Aplicación

OPINION DE APLICABILIDAD: Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación



Lima, 13 de junio de 2023	06610622		997331108
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

Lima, 13 de junio del 2023



ANEXO 4 : BASE DE DATOS

IT	RESISTENCIA AL CAMBIO									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	2	4	3	5	5	4	5	5	1	1
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	4	5	4	4	3	5	5	3	5
6	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
8	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	5	4	5	5	3	3	5	3
12	5	3	5	2	4	3	4	4	5	3
13	4	3	4	5	2	4	4	4	3	3
14	4	4	3	5	4	4	1	1	5	3
15	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5
16	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5
17	4	3	5	4	3	2	4	4	5	3
18	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3
19	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
20	3	4	5	5	5	4	5	5	4	3
21	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
23	2	3	5	5	2	5	5	5	5	5
24	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
25	2	3	5	3	5	2	5	5	3	3
26	2	3	5	5	4	3	5	5	4	2
27	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4
28	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
29	5	3	5	4	3	1	4	4	5	3
30	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3
31	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4
32	3	4	4	5	5	1	4	4	5	5
33	5	3	5	4	4	1	4	4	3	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5
36	2	4	3	5	5	4	5	5	1	1
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	3	4	5	4	4	3	5	5	3	5
41	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
43	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4
44	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	4	4	5	4	5	5	3	3	5	3
47	5	3	5	2	4	3	4	4	5	3
48	4	3	4	5	2	4	4	4	3	3
49	4	4	3	5	4	4	1	1	5	3
50	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5
51	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5
52	4	3	5	4	3	2	4	4	5	3
53	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3
54	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
55	3	4	5	5	5	4	5	5	4	3
56	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
58	2	3	5	5	2	5	5	5	5	5
59	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
60	2	3	5	3	5	2	5	5	3	3
61	2	3	5	5	4	3	5	5	4	2
62	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4
63	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
64	5	3	5	4	3	1	4	4	5	3
65	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3
66	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4
67	3	4	4	5	5	1	4	4	5	5
68	5	3	5	4	4	1	4	4	3	5
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5





IT	DESARROLLO ORGANIZACIONAL									
	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	5	3	2	2	2	4	1	2	2	2
2	5	5	5	3	5	5	2	5	3	5
3	4	5	4	4	5	5	2	4	4	5
4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
5	5	4	2	5	3	4	1	2	5	3
6	5	4	4	4	5	3	3	4	4	5
7	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
8	4	4	2	2	3	4	2	2	2	3
9	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
10	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
11	3	4	3	5	4	4	1	3	5	4
12	4	4	4	3	5	3	2	4	3	5
13	4	2	2	2	4	3	1	2	2	4
14	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4
15	4	5	3	5	4	4	2	3	5	4
16	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5
17	4	4	2	1	4	3	2	2	1	4
18	5	4	5	5	3	5	2	5	5	3
19	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5
20	5	4	2	2	3	4	2	2	2	3
21	5	4	3	1	5	4	2	3	1	5
22	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
23	5	4	3	5	2	3	3	3	5	2
24	5	5	5	4	5	4	2	5	4	5
25	5	4	2	5	2	3	3	2	5	2
26	5	4	2	2	2	3	3	2	2	2
27	4	4	2	5	3	3	2	2	5	3
28	3	5	3	5	4	4	2	3	5	4
29	4	4	2	1	5	3	2	2	1	5
30	5	4	4	4	3	4	2	4	4	3
31	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5
32	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3
33	4	4	2	5	5	3	1	2	5	5
34	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
35	5	4	3	5	4	5	3	3	5	4
36	5	3	2	2	2	4	1	2	2	2
37	5	5	5	3	5	5	2	5	3	5
38	4	5	4	4	5	5	2	4	4	5
39	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
40	5	4	2	5	3	4	1	2	5	3
41	5	4	4	4	5	3	3	4	4	5
42	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
43	4	4	2	2	3	4	2	2	2	3
44	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
45	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
46	3	4	3	5	4	4	1	3	5	4
47	4	4	4	3	5	3	2	4	3	5
48	4	2	2	2	4	3	1	2	2	4
49	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4
50	4	5	3	5	4	4	2	3	5	4
51	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5
52	4	4	2	1	4	3	2	2	1	4
53	5	4	5	5	3	5	2	5	5	3
54	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5
55	5	4	2	2	3	4	2	2	2	3
56	5	4	3	1	5	4	2	3	1	5
57	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
58	5	4	3	5	2	3	3	3	5	2
59	5	5	5	4	5	4	2	5	4	5
60	5	4	2	5	2	3	3	2	5	2
61	5	4	2	2	2	3	3	2	2	2
62	4	4	2	5	3	3	2	2	5	3
63	3	5	3	5	4	4	2	3	5	4
64	4	4	2	1	5	3	2	2	1	5
65	5	4	4	4	3	4	2	4	4	3
66	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5
67	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3
68	4	4	2	5	5	3	1	2	5	5
69	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
70	5	4	3	5	4	5	3	3	5	4





Resistencia al Cambio:

Prueba Piloto: Resistencia al Cambio

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009
VAR00010
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL.
/MODEL=ALPHA.
    
```

Fiabilidad

{Conjunto de datos}.

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos	30	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	30	100,0

^a La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,708	10

Base de datos de prueba Piloto: Resistencia al cambio

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010
1	2,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	1,00	1,00
2	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
3	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00
4	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
5	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	3,00	5,00
6	5,00	3,00	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
7	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00
8	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
9	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00
10	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
11	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00	5,00	3,00
12	5,00	3,00	5,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	2,00
13	4,00	3,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00
14	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	1,00	1,00	5,00	3,00
15	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00
16	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00
17	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	3,00
18	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00
19	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00
20	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00
21	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00
22	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00
23	2,00	3,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
24	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
25	2,00	3,00	5,00	3,00	5,00	2,00	5,00	5,00	2,00	3,00
26	2,00	3,00	5,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	2,00
27	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00
28	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,708	10

[Handwritten signatures and marks]

Satisfacción Laboral

Prueba Piloto: Satisfacción Laboral

RELIABILITY
 /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009
 VAR00010
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA.

Fiabilidad
 [ConjuntoDeCasos0]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0

^a La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,849	10

Base de datos de prueba Piloto: Satisfacción Laboral

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010
1	5,00	3,00	2,00	2,00	2,00	4,00	1,00	2,00	2,00	2,00
2	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	2,00	5,00	3,00	5,00
3	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	2,00	4,00	4,00	5,00
4	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00
5	5,00	4,00	2,00	5,00	3,00	4,00	1,00	2,00	5,00	3,00
6	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00
7	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00
8	4,00	4,00	2,00	2,00	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00	3,00
9	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00
10	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
11	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	1,00	3,00	5,00	4,00
12	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	3,00	2,00	4,00	3,00	5,00
13	4,00	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00	1,00	2,00	2,00	4,00
14	1,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	1,00	3,00	5,00	4,00
15	4,00	5,00	3,00	5,00	4,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
16	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00
17	4,00	4,00	2,00	1,00	4,00	3,00	2,00	2,00	1,00	4,00
18	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	2,00	5,00	5,00	3,00
19	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00
20	5,00	4,00	2,00	2,00	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00	3,00
21	5,00	4,00	3,00	1,00	5,00	4,00	2,00	3,00	1,00	5,00
22	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00
23	5,00	4,00	3,00	5,00	2,00	3,00	3,00	3,00	5,00	2,00
24	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	5,00	4,00	5,00
25	5,00	4,00	2,00	5,00	2,00	3,00	3,00	2,00	5,00	2,00
26	5,00	4,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00
27	4,00	4,00	2,00	5,00	3,00	3,00	2,00	2,00	5,00	3,00
28	3,00	5,00	3,00	5,00	4,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,849	10